

## INTISARI

Kunci sukses memenangkan persaingan dalam bisnis retail terletak pada kemampuan perusahaan menciptakan keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif akan membentuk loyalitas pelanggan dan membuka peluang untuk melakukan ekspansi pasar. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh keunggulan kompetitif terhadap ekspansi pasar, mengetahui pengaruh keunggulan kompetitif terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan terhadap ekspansi pasar, dan mengetahui loyalitas pelanggan sebagai variabel yang dapat memediasi pengaruh keunggulan kompetitif terhadap ekspansi pasar.

Jenis penelitian termasuk dalam penelitian kausal yang dianalisis dengan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Hypermart City of Tomorrow Surabaya dengan sampel sebesar 100 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah dengan cara analisis regresi berganda dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel keunggulan kompetitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ekspansi pasar, (2) variabel keunggulan kompetitif mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) variabel loyalitas pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap ekspansi pasar, (4) variabel loyalitas mampu memediasi keunggulan kompetitif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap ekspansi pasar.

Kata Kunci : Keunggulan Kompetitif, Loyalitas pelanggan, Ekspansi Pasar

## ABSTRACT

The key of success to win the competition in the retail business is on the company ability in creating competitive advantage. Competitive advantage will establish customer loyalty and it opens the opportunity to conduct market expansion. The purpose of this research is to determine the influence of competitive advantage to the market expansion, to find out the influence of competitive advantage to the customer loyalty, to find out the influence of customer loyalty to the market expansion and to find out the customer loyalty as the variable that can mediate the influence of competitive advantage to the market expansion.

This research is a quantitative causal which has been analyzed by using quantitative. The population is all consumers who have ever shopped at Hypermart City of Tomorrow Surabaya and 100 respondents have been selected as samples. The source of data has been obtained from the primary and the secondary data. The multiple regressions analysis and path analysis is used as the analysis technique.

The results of the research show that (1) competitive advantage variable has significant influence to the market expansion, (2) competitive advantage variable has significant influence to the customer loyalty, (3) customer loyalty variable has significant influence to the market expansion, (4) loyalty variable can mediate the competitive advantage and it has significant influence to the market expansion.

**Keywords:** Competitive Advantage, Customer Loyalty and Market Expansion.

